



وزارة الاقتصاد
الرقمي والريادة

الأردن في مؤشر نضوج الخدمات الحكومية

الإلكترونية والنقالة - GEMS2024

مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية
والنقالة GEMS-2024



ازدهار البلدان كرامة الإنسان



نبذة عن المؤشر

مؤشر GEMS هو مؤشر يصدر سنويًا عن اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي اسيا (الاسكوا) التابعة للأمم المتحدة.



يهدف المؤشر إلى قياس مدى نضوج الخدمات الحكومية المقدّمة عبر البوابات الإلكترونية والتطبيقات النّقالة في المنطقة العربية (17 دولة).

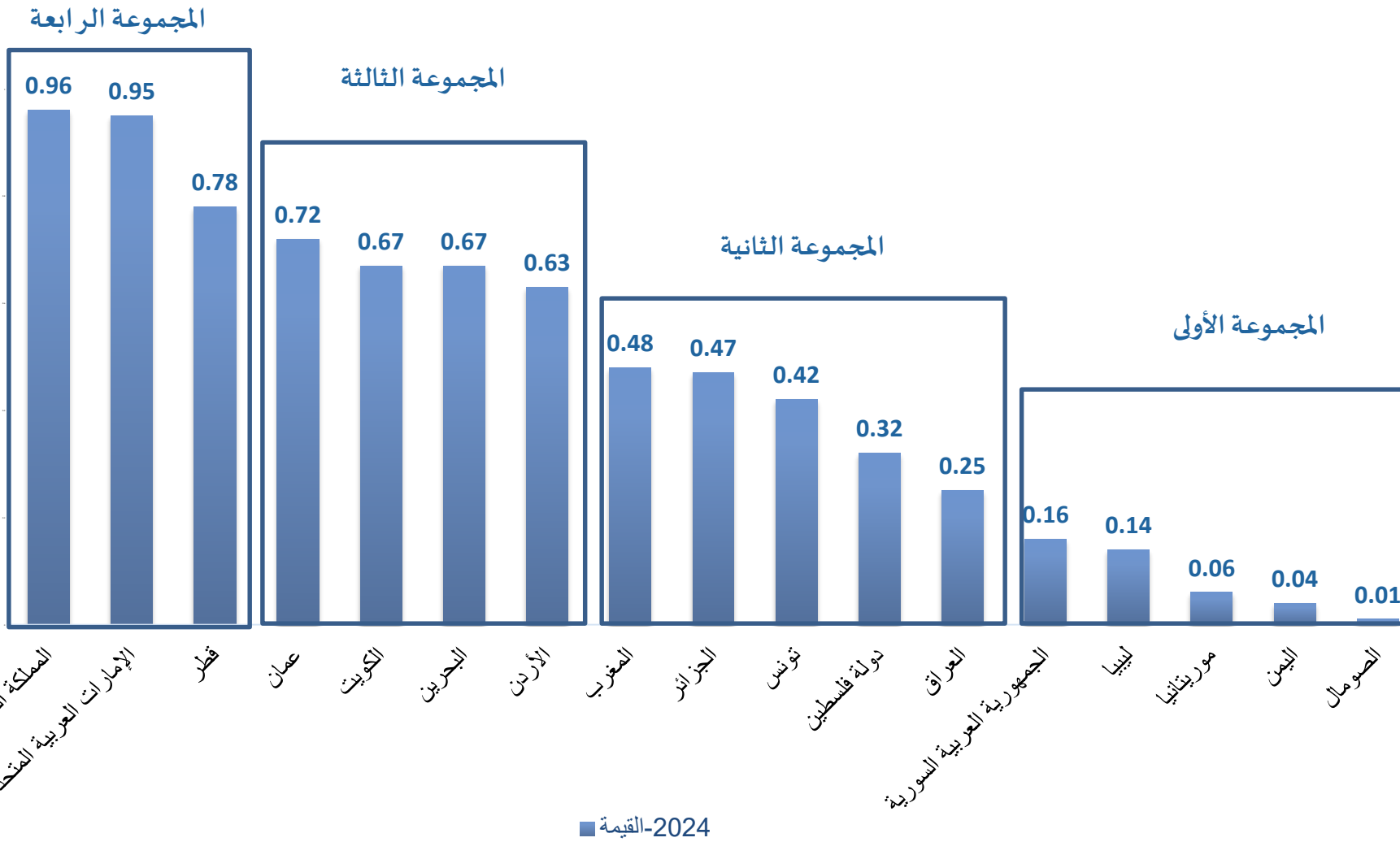
17

يعتبر المؤشر أداة قياس تمكّن صانعي القرار وواضعي السياسات من متابعة تقدّم برامج التحول الرقمي، و سدّ الثغرات فيما يتعلق بمدى نضوج الخدمة، واستخدامها، ورضا المستخدم حيالها، ووصولها إلى الجمهور.



منهجية المؤشر

ترتيب الدول العربية في مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة -GEMS 2024



• قسّم المؤشر الدول إلى أربع مجموعات رئيسية بناءً على النتائج الإجمالية لها:

• **المجموعة الأولى:** (مجموعة النضوج المبكر) التي تضم الدول التي حققت قيماً أقل من 0.25، وتشمل الجمهورية العربية السورية وليبيا وموريتانيا واليمن والصومال.

• **المجموعة الثانية:** (مجموعة النضوج المتوسط) التي تضم الدول التي حققت قيماً بين (0.25 - 0.50)، وتشمل المغرب والجزائر وتونس ودولة فلسطين والعراق.

• **المجموعة الثالثة:** (مجموعة النضوج المتقدّم) التي تضم الدول التي حققت قيماً بين (0.50 - 0.75)، وتشمل عُمان والبحرين والكويت والأردن.

• **المجموعة الرابعة:** (مجموعة النضوج المتقدّم جداً) التي تضم الدول التي حققت قيماً بين (0.75 - 1.0)، وتشمل المملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة وقطر.

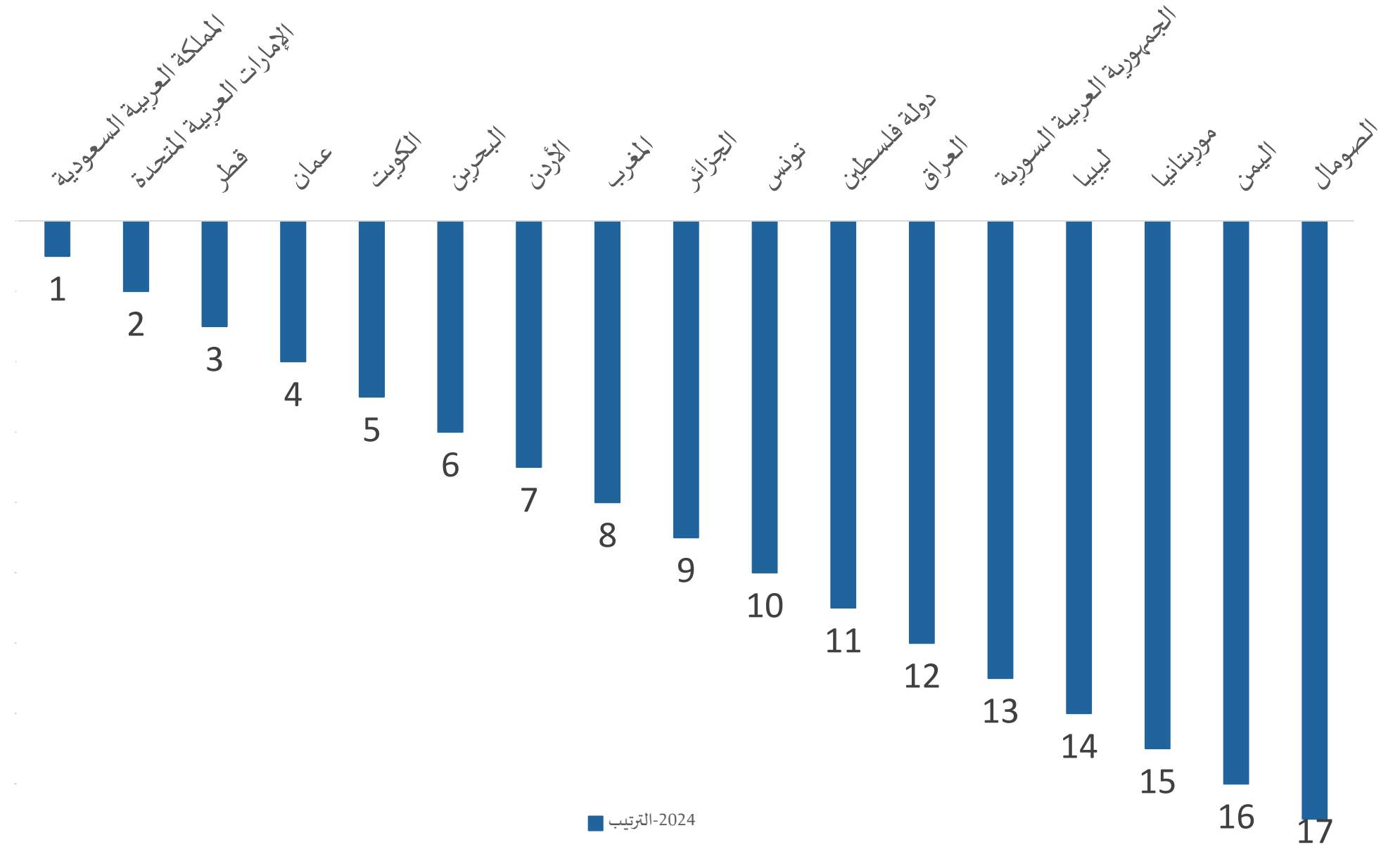
منهجية المؤشر

عدد الخدمات	القطاع
19	التجارة والصناعة
11	النقل / المرور / الشرطة
10	الشؤون الحكومية المشتركة
8	التعليم
8	الداخلية
7	الصحة
6	المالية
6	العدل
6	الشؤون البلدية
5	الشؤون الاجتماعية
5	المرافق
4	العمل
3	السياحة
2	الهجرة

• يُغطي المؤشر 100 خدمة رقمية موزعة على عدة قطاعات وهي:

الأداء العربي في المؤشر

ترتيب الدول العربية في مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة -GEMS 2024



- دول الخليج العربي تتصدر القائمة بوضوح، حيث جاءت السعودية في المرتبة الأولى، تليها الإمارات، ثم قطر، ثم عُمان، ثم الكويت، ثم البحرين.
- الأردن جاء في المرتبة السابعة، مباشرة بعد دول الخليج، متقدمًا على باقي الدول العربية الأخرى.
- المغرب في المرتبة الثامنة، ويليه الجزائر وتونس في المراتب 9 و10.
- الدول التي جاءت في ذيل الترتيب هي: اليمن بالترتيب (16) والصومال بالترتيب (17).

الأردن في المؤشر

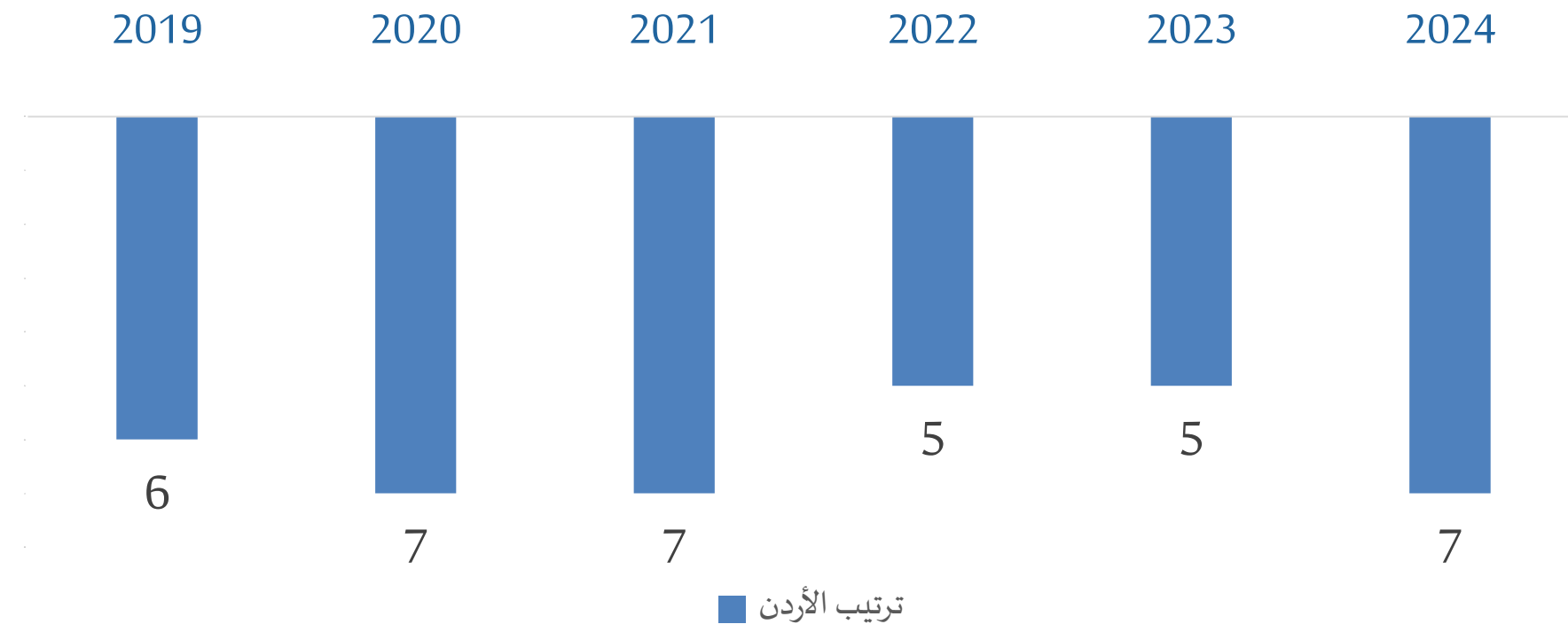
شهد أداء الأردن تراجعاً في المؤشر عام 2024 من المرتبة 5 إلى المرتبة 7.

بشكل عام، شهد ترتيب الأردن تقلبات ملحوظة. ففي عام 2019، كان الأردن في المرتبة السادسة، ثم تراجع في عام 2020 إلى المرتبة السابعة، واستمر في نفس المرتبة خلال عام 2021. ثم شهد تحسناً في عام 2022 عندما تقدم إلى المرتبة الخامسة، ونجح في الحفاظ على هذا التقدم في عام 2023. إلا أن عام 2024 شهد تراجعاً جديداً.

كما شهد متوسط النتائج للدول ارتفاعاً في التقرير الحالي عن التقرير السابق لعام 2023، حيث ارتفع المتوسط من (0.43) إلى (0.45)، حيث وكما نلاحظ بأن الأردن قد تجاوز المتوسط وبمقدار (0.18).

تعكس هذه الأرقام مساراً متغيراً يتأثر بعدة عوامل داخلية وخارجية، مما يستدعي مواصلة الجهود لتعزيز موقع الأردن والحفاظ على استقراره في ترتيب أعلى خلال السنوات المقبلة.

ترتيب الأردن



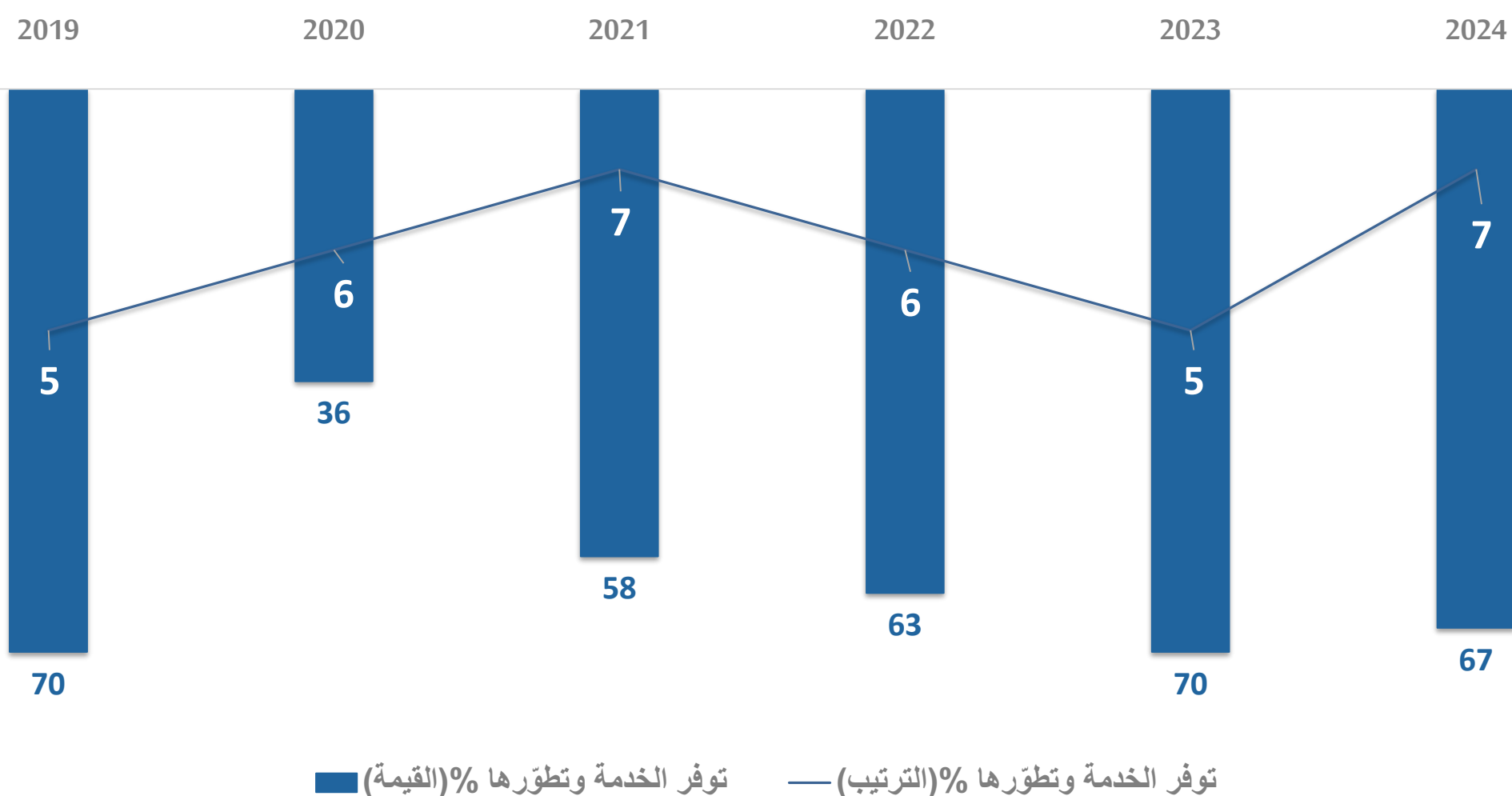
الخدمات المقيّمة في الأردن

النسبة المئوية للخدمات المقيّمة	عدد الخدمات المقيّمة	القطاع
100	8	التعليم
100	6	المالية
100	2	الهجرة
100	4	العمل
100	6	الشؤون البلدية
100	5	الشؤون الاجتماعية
100	3	السياحة
100	19	التجارة والصناعة
100	5	المرافق
91	10	النقل/المرور/الشرطة
88	7	الداخلية
86	6	الصحة
83	5	العدل
80	8	الشؤون الحكومية المشتركة
94	94	المجموع

- تم تقييم أداء الأردن في المؤشر من خلال تقييم 94 خدمة من أصل 100 خدمة محددة، وبما نسبته 94%، حيث بلغ عدد المؤسسات المقيّمة 31 مؤسسة.
- يوضح الجدول التالي توزع الخدمات المقيّمة في الأردن بحسب القطاع، ونسبتها من خدمات المؤشر.

الأردن ضمن رכיزة (توفر الخدمة وتطورها)

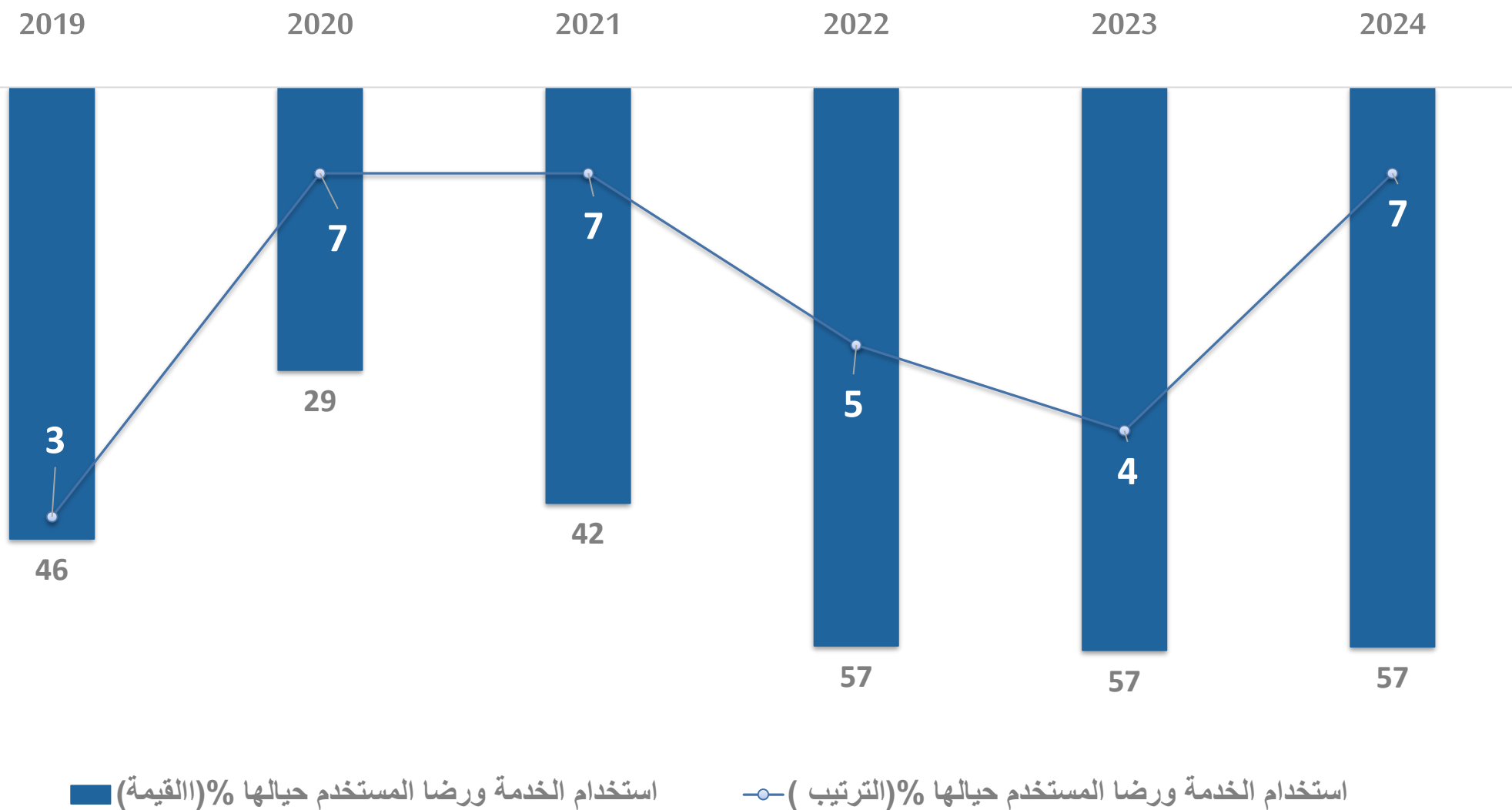
ترتيب الأردن ضمن رכיزة توفر الخدمة وتطورها



- في عام 2024، سجل الأردن نسبة 67% في رכיزة "توفر الخدمة وتطورها"، وهي أعلى من متوسط الرכיزة البالغ 47.7%، بفارق 19.3 نقطة مئوية.
- أداء الأردن من حيث القيمة شهد تحسناً ملحوظاً منذ 2020 ووصل إلى 70% في 2023، قبل أن ينخفض قليلاً إلى 67% في 2024.
- رغم بقاء القيمة مرتفعة، تراجع ترتيب الأردن إلى المرتبة السابعة في 2024. هذا التراجع في الترتيب يشير إلى تسارع الدول الأخرى في تطوير خدماتها.
- الخلاصة: الأردن متقدم على المتوسط بقيمة قوية، لكن بحاجة إلى مزيد من التحديث والتطوير المستمر لاستعادة مركز متقدم بين الدول.

الأردن ضمن رכיزة (استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها)

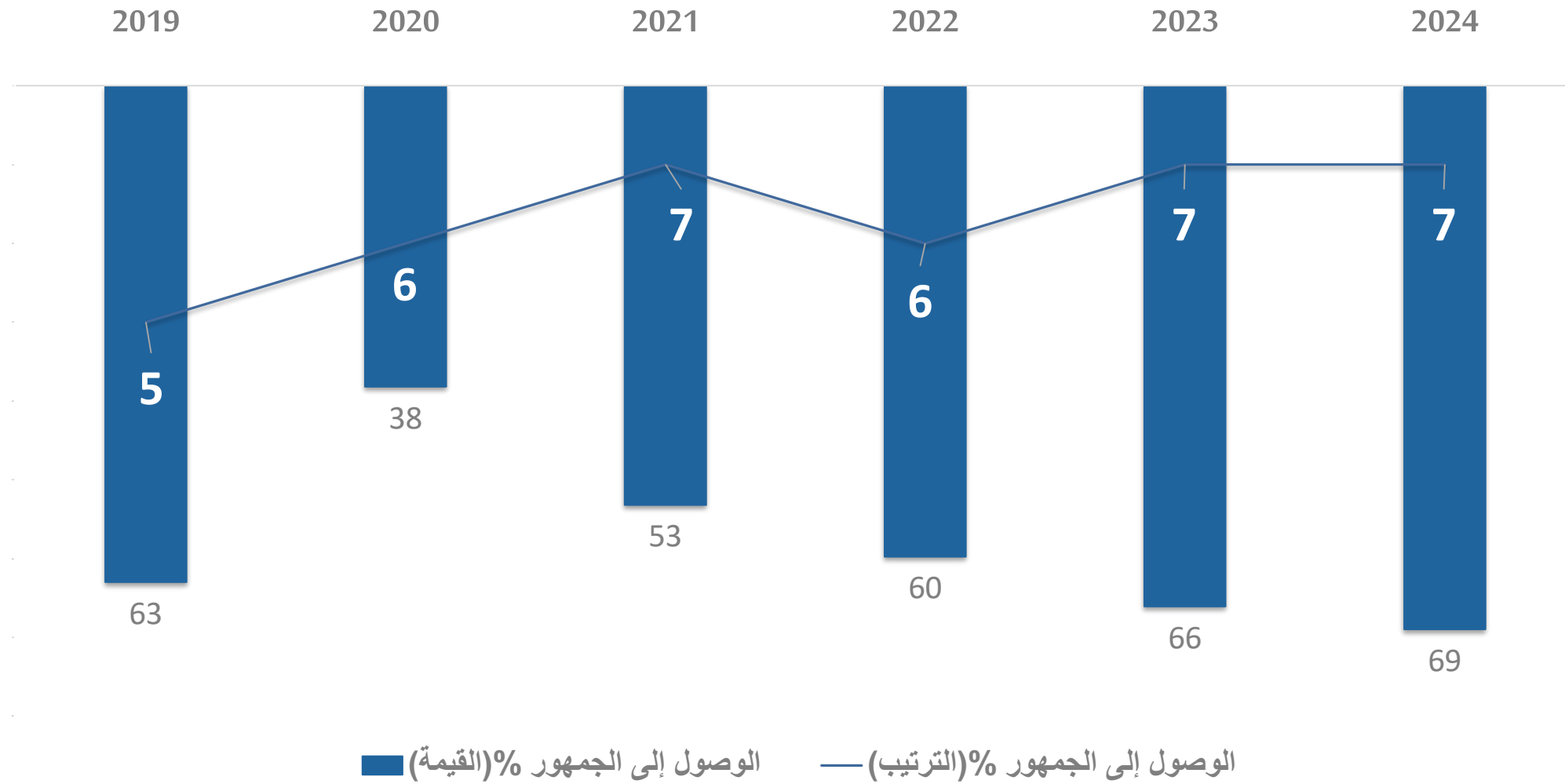
ترتيب الأردن ضمن رכיزة استخدام الخدمة ورضا المستخدم



- في عام 2024، حقق الأردن نسبة 57% في رכיزة "استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها"، وهي أعلى من متوسط الرכיزة البالغ 41.5%، بفارق 15.5 نقطة مئوية.
- أداء الأردن من حيث القيمة ثابت منذ عام 2022 (بنسبة 57%). رغم ثبات القيمة، تراجع ترتيب الأردن إلى المرتبة السابعة في 2024.
- هذا التراجع في الترتيب يشير إلى أن دولاً أخرى حسّنت أداءها بوتيرة أسرع.
- الخلاصة: الأردن متقدم على المتوسط من حيث رضا المستخدم، لكنه بحاجة إلى مزيد من الجهود لتحسين الترتيب بين الدول.

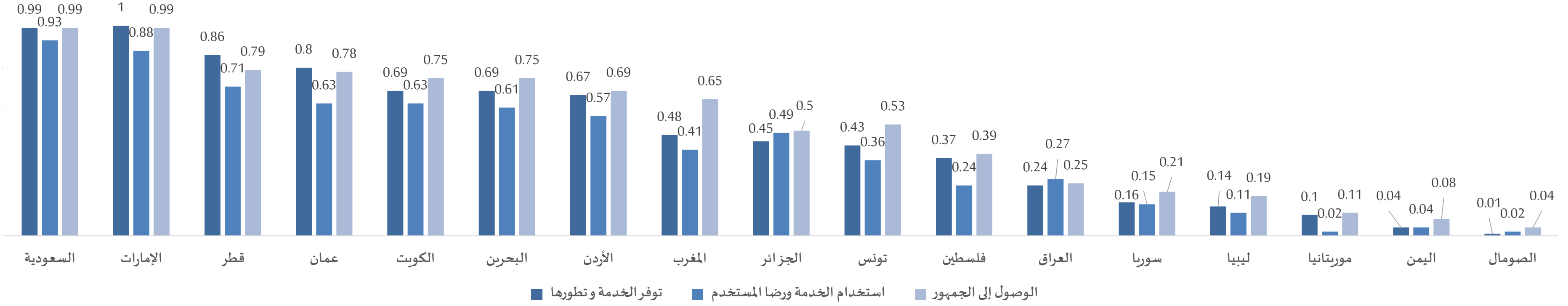
الأردن ضمن ركيزة (استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها)

ترتيب الأردن ضمن ركيزة الوصول إلى الجمهور



- في عام 2024، حقق الأردن نسبة 69% في ركيزة "الوصول إلى الجمهور"، وهي أعلى من متوسط الركيزة البالغ 51.1%، بفارق 17.9 نقطة مئوية.
- أداء الأردن من حيث القيمة شهد تحسناً تدريجياً منذ عام 2020، ووصل إلى أعلى مستوى في 2024.
- رغم ارتفاع القيمة، بقي ترتيب الأردن في المرتبة السابعة في 2024.
- هذا الثبات في الترتيب يشير إلى أن دولاً أخرى حسّنت أداءها بشكل أسرع وأكثر توازناً.
- الخلاصة: الأردن متقدم على المتوسط من حيث الوصول إلى الجمهور، لكنه بحاجة إلى تعزيز التغطية الشاملة لتحسين ترتيبه بين الدول.

مقارنة الأداء العربي في ركائز المؤشر



- السعودية والإمارات تصدرتا المؤشر بفضل تفوقهما في جميع الركائز، مع تحسن ملحوظ في التفاعل مع الجمهور.
- الأردن سجل نتائج متوسطة، خصوصًا في "توفر الخدمة" و"الوصول إلى الجمهور"، ولكنه بحاجة لتحسين "استخدام الخدمة ورضا المستخدم".
- الكويت والبحرين أحرزتا تقدمًا واضحًا في الوصول إلى الجمهور، مما عزز مركزهما في التصنيف.
- الدول ذات التصنيف المنخفض مثل العراق وسوريا والصومال تحتاج إلى تحسين كبير في كافة الركائز لتقليل الفجوة الرقمية.

أداء الأردن في مؤشرات الأداء الرئيسية في ركيزة توفر الخدمة وتطورها (%)

2024	2023	المؤشر
0.9	0.9	مستوى تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية توفر ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين
0.91	0.9	مستوى تطوّر الخدمات عبر النقل
0.38	0.53	مستوى توفر الخدمات عبر النقل
0.65	0.68	توفّر التطبيقات على المنصّات النقال
0.38	0.38	توفّر اللغات على البوابة الإلكترونية
0.86	0.72	توفير وسيلة لأراء المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
0.64	0.79	توفّر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية
0.17	0.3	توفّر اللغات على التطبيقات النقال
0.39	0.64	توفير وسيلة لأراء المستخدم عبر النقل
0.27	0.41	توفّر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقل
0.16	0.1	التشغيل البيئي بين القنوات
0.72	0.76	مستوى الأمن على القنوات
0.81	0.78	النفاز إلى الخدمات عبر الهوية الرقمية
0.73	-	وقت تشغيل الخدمة عبر كل القنوات
0.88	-	مستوى توفّر البيانات المفتوحة
0.85	0.86	صيغة تقديم البيانات المفتوحة
0.8	0.81	جودة البيانات المفتوحة
0.76	-	البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيات الناشئة
0.95	-	توظيف التكنولوجيات الناشئة في الخدمات
0.32	-	مستوى الربط بين الدوائر الحكومية
0.95	-	

- استقرت مستويات تطوّر الخدمات على البوابة الإلكترونية عند 0.9، مما يعكس محافظة الأردن على قوة بوابته الرقمية، مع حاجة إلى مواصلة التطوير لمجاراة التحولات العالمية السريعة.
- تراجع مستوى تطوّر الخدمات عبر الهاتف النقال من 0.53 إلى 0.38، مما يعكس فجوة تتطلب تسريع الاستثمار في قنوات الهاتف النقال لمواكبة تطلعات المستخدمين.
- استمر توفر خصائص ذوي الإعاقة عبر البوابة والتطبيقات عند مستويات منخفضة جدًا (0.17 و0.16)، مما يعكس حاجة ملحّة لتعزيز الشمولية الرقمية مقارنةً بالممارسات العالمية.
- بينما ارتفع مستوى الربط بين الدوائر الحكومية إلى 0.95.
- رغم بلوغ البيئة المحيطة لتوظيف التكنولوجيا الناشئة 0.95، إلا أن توظيفها الفعلي في الخدمات بقي منخفضًا عند 0.32، مما يعكس فجوة بين الجاهزية والتنفيذ تتطلب المعالجة.
- وكنتيجة، تراجع أداء الأردن في ركيزة (توفر الخدمة وتطورها) من 0.70 إلى 0.67، رغم ثبات بعض قيم مؤشرات الأداء الرئيسية للركيزة، مما يعكس ضرورة إعادة تقييم آليات تطوير الخدمات وضمان استدامة التقدّم.

أداء الأردن في مؤشرات الأداء الرئيسية في ركيزة استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها (%)

- بلغ مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية 0.82، مما يؤكد قوة هذه القناة مقارنة بالقنوات الأخرى، لكنه يتطلب تعميق الانتشار لضمان شمول أكبر.
- تراجع مستوى الاستخدام عبر الهاتف النقال إلى 0.26، مما يعكس فجوة تتطلب تسريع تطوير التطبيقات والخدمات المحمولة لمواكبة احتياجات المستخدمين.
- ارتفع الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة إلى 0.73، مما يشير إلى تقدم في التحول الرقمي المؤسسي، لكنه يقابله ضعف في الاستخدام عبر الهاتف النقال عند 0.18.
- تحسن مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية إلى 0.89، مما يعكس جودة تجربة المستخدم، في حين بقي مستوى الرضا عبر الهاتف النقال أقل عند 0.53، مما يتطلب تحسين التجربة على هذه القناة.
- سجّل الاستجابة لطلبات الدعم 0.84، مما يعكس جاهزية جيدة في دعم المستخدمين، ويشكّل فرصة للبناء عليها لتحسين الثقة والرضا العام.

2024	2023	المؤشر
0.82	0.84	مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية
0.26	0.27	مستوى الاستخدام عبر النقال
0.73	0.64	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية
0.18	0.34	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال
0.89	0.34	مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية
0.53	0.34	مستوى رضا المستخدم عبر النقال
0.84	-	الاستجابة لطلبات الدعم

أداء الأردن في مؤشرات الأداء الرئيسية في ركيزة استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها (%)

المؤشر	2023	2024
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المدرجة في المؤشر)	0.64	0.64
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من كافة الخدمات المقدمة من المؤسسات)	0.55	0.44
توفّر أدوات للتواصل ودعم الأفراد	0.71	0.93
إظهار الخدمة للمستخدم	-	0.48
توفّر محتوى رقمي داعم للخدمات	-	0.6
جهوزية فريق التواصل والدعم	-	0.62
توفّر الخدمات الاستباقية	-	0.23

- بقيت نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق عند مستوى 0.64، مما يعكس ثباتاً مقارنة بالسنوات السابقة، مع حاجة لتعزيز الجهود التسويقية لضمان وصول أوسع للخدمات الجديدة.
- تراجعت نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق من كافة الخدمات المقدمة من المؤسسات إلى 0.44، مما يعكس فجوة بين إطلاق الخدمات وبين دعمها بحملات ترويجية كافية.
- سجل مؤشر توفر أدوات للتواصل ودعم الأفراد مستوى مرتفعاً عند 0.93، مما يعكس جهوزية جيدة للأردن في توفير قنوات الدعم والتواصل المباشر مع المستخدمين.
- سجل مؤشر إظهار الخدمة للمستخدم 0.48، مما يشير إلى حاجة الأردن لتعزيز وضوح الخدمات وسهولة الوصول إليها ضمن الواجهات الرقمية.
- بلغ مستوى توفر المحتوى الرقمي الداعم للخدمات 0.6، مما يعكس بداية جيدة، لكنه يحتاج إلى تطوير مستمر لضمان دعم المستخدم بالمعلومات والإرشادات اللازمة.
- سجلت جاهزية فرق التواصل والدعم 0.62، مما يعكس توافر الكوادر، مع الحاجة لتعزيز الكفاءة والاستجابة الفورية لطلبات المستخدمين.
- بلغ توفر الخدمات الاستباقية 0.23، مما يعكس بداية متواضعة تتطلب تسريع جهود تطوير الخدمات الاستباقية التي تلبي احتياجات المواطن قبل طلبها.

أهم التوصيات لتحسين أداء الأردن في المؤشر

- العمل على مؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بتوفّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية والنقل، ومستوى الاستخدام عبر النقل، وتوفّر الخدمات الاستباقية.
- الاستمرار بتطوير التطبيقات النقالة لتغطي أكبر قدر ممكن من الخدمات الحكومية الأساسية وإتاحتها على مختلف المنصّات، مما سيؤثر إيجاباً على مستوى الاستخدام عبر القنوات المختلفة.
- ضمان تضمين الفئات الأقل حظاً في الاستشارات الرقمية التي تعنى بتصميم خدمات تلائم هذه الفئات - ونشر معلومات عن ذلك.
- تعزيز العمل على التسويق للخدمات الرقمية عبر وسائل التواصل الاجتماعي وجميع الوسائط المتاحة.
- تعزيز العمل على وجود وسيلة أثناء تقديم الخدمة لجمع آراء المستخدمين أو تقديم آرائهم حول تصميم الخدمة أو استخدامها أو تطويرها عبر النقل، مع وجود وسيلة لتقديم شكوى عن الخدمات المقدمة.
- توظيف التكنولوجيات الناشئة أينما أمكن ونشر محتوى عن أي إمكانيات في هذه المجالات عبر البوابة الوطنية ومواقع الجهات.
- تفعيل خبير افتراضي (live chat) على البوابة الوطنية يوظف إمكانيات الذكاء الاصطناعي التوليدي.
- العمل على نشر معلومات عن عدد المعاملات الرقمية للخدمات على جميع مواقع الجهات الحكومية المقدمة للخدمات.

شُكْرًا



Studies-team@modee.gov.jo



www.modee.gov.jo